

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparaturnya pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparaturnya pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan

pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik.

Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, khususnya tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Menurut pasal 14 ayat (1) UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang berbunyi “Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi: a). perencanaan dan pengendalian pembangunan; b). perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang; c). penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; d). penyediaan sarana dan prasarana umum; e). penanganan bidang kesehatan; f). penyelenggaraan pendidikan; g). penanggulangan masalah sosial; h). pelayanan bidang ketenagakerjaan; i). fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; j). pengendalian lingkungan hidup; k). pelayanan pertanahan; l). pelayanan kependudukan, dan catatan sipil; m). pelayanan administrasi umum pemerintahan; n). pelayanan administrasi penanaman modal; o). penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan p). urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan”. Pelayanan administrasi merupakan kewenangan wajib daerah kabupaten atau kota. Sesuai dengan semangat demokrasi dan upaya penyelenggaraan pemerintah daerah yang bertanggung jawab maka posisi masyarakat lokal harus dipandang sebagai subjek dan mitra utama dalam pembangunan, termasuk dalam hal kebijakan investasi daerah.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan

juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Pada bidang pemerintah, kegiatan pelayanan lebih menyangkut pada kepentingan umum sehingga sering disebut dengan pelayanan publik. Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hendaknya aparatur negara sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sangat menginginkan pelayanan publik yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan publik

berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen tersebut menangani sektor publik menyediakan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kepentingan publik disebut pelayanan publik. (Hanif Nurcholis, 2007:286-290).

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2006:143). Dalam praktiknya pelayanan publik seringkali muncul kasus seperti tidak adanya standar dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktik KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Luthfi J. Kurniawan dan Hesti Puspitosarai, 2007:17).

Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dimasa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan

publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi.

Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Desentralisasi tentang pelayanan publik menurut pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang prima. Yang dimaksudkan mampu memberikan pelayanan prima disini dapat diartikan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu seperti yang terdapat pada prinsip-prinsip perizinan diantaranya mengikuti prosedur, sumber daya manusia dari petugas, kecepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya dan kepastian waktu.

Pada proses pengurusan perizinan misalnya harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut. Umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi yang terkait. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang per orang yang terkait dengan perizinan. Pada tiap meja ini, rawan terjadi pungutan liar (pungli). Pada pelayanan dengan pola ini biaya yang dikeluarkan biasanya

tidak sesuai dengan biaya yang resmi yang diumumkan, waktu penyelesaiannya pun biasanya tidak jelas, tergantung dari kerajinan masyarakat memantau perizinan yang diurusnya dan jumlah biaya yang dikeluarkan. Situasi tersebut dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang cenderung memburuk (Dikson.2008.Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP. URL:<http://dikson.blogspot.com/07/02/kualitas-pelayanan-perijinan-siup-pdf-doc.html>, diakses pada tanggal 7 Mei 2012).

Beberapa masalah lain yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik terutama dalam perizinan, di antaranya adalah:

- a. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin;
- b. Mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih-dalih lain yang sejenis;
- c. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain;
- d. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”;
- e. Sulit dihubungi.

(T.Nazarudin.2011.Pelayanan.Perizinan.URL:<http://t.nazarudin.blogspot.com/672/reformasi-pelayanan-perizinan-pdf-doc.html>/ diakses pada tanggal 25 April 2012)

Demi mewujudkan pelayanan yang prima salah satu kebijakan yang dicanangkan adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu atau sering disebut *one stop service* yang berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada prinsipnya kebijakan ini adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan ataupun non perizinan yang prosesnya dimulai dari permohonan sampai pada tahap dikeluarkannya atau diterbitkannya suatu dokumen yang dilakukan di satu pintu sehingga mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Dalam KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan terpadu satu atap" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Sebagai contoh ada dua kabupaten yang ada di Jawa Tengah yang berhasil menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu atau *One Stop Service* (OSS) dapat dilihat salah satunya saat Kabupaten Kudus meraih KPPOD (Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah) Award 2004 berskala nasional untuk kategori kabupaten yang berhasil meningkatkan peringkat daya tarik investasinya dan Badan Perizinan Terpadu (BPT)

Kabupaten Sragen. BPT Sragen merupakan pelayanan perizinan terbaik se-Indonesia, Pasalnya hingga saat ini BPT Sragen sudah menerima 18 penghargaan untuk pelayanan perizinan terbaik se-Indonesia, baik penghargaan dalam negeri maupun dari luar negeri (Harian Umum Tabengan.2011.Lamandau.Ingin.Tiru.BPT.Sragen.URL:<http://media.hariantabengan.com/index/detailnasionalberitaphoto/id/12004> diakses pada tanggal 25 April 2012).

Di Kabupaten Cilacap sendiri terdapat Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap No. 14 Tahun 2010. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap menganut pelayanan satu pintu. Saat ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap diberi kewenangan untuk melayani 12 (dua belas) jenis perizinan yaitu:

1. Izin Prinsip Penanaman Modal
2. Izin Lokasi
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Izin Gangguan (HO)
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Izin Usaha Industri dan (IUI)
8. Izin Usaha Perluasan Industri
9. Tanda Daftar Industri (TDI)
10. Izin Penyelenggaraan Reklame
11. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
12. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang perizinan, segala bentuk urusan dalam perannya sebagai lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai tugas pemerintahan yakni dalam segi pelayanan. Bentuk pelayanan publik dalam masalah perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap, unit tersebut merupakan lembaga yang diberi kewenangan oleh pemerintah daerah Kabupaten Cilacap untuk mengurus masalah perizinan dalam hal kegiatan usaha, baik industri, perdagangan maupun jasa. Dalam pelaksanaan proses pemberian izin tersebut memiliki prosedur dan mekanisme tertentu yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Cilacap.

Dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap merupakan salah satu dinas yang ada di pemerintah daerah Cilacap yang memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dengan adanya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ini masyarakat diharapkan mendapatkan banyak kemudahan dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan administratif tentang perizinan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuat di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap berdasarkan pra survei yang dilakukan pada bulan Januari menunjukkan bahwa di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap belum sesuai dengan yang

diinginkan oleh masyarakat karena dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat kurang maksimal, masih banyak kekurangan yang harus dibenahi agar masyarakat mendapatkan kepuasan dari penyelenggaraan pelayanan tersebut, hal ini terlihat di dalam ruang pelayanan tidak terdapat bagan/alur prosedur dari proses pengurusan perizinan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap memiliki prosedur dalam pelayanan perizinan meliputi berbagai urutan tahapan kerja. Selama ini masyarakat masih mengalami kesulitan dengan prosedur yang ada karena prosedur yang ditetapkan belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan pra survei yang dilakukan pada bulan Januari menunjukkan bahwa mengenai waktu penyelesaian pelayanan di Badan Penanaman dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap sebagian besar pelayanan perizinan memang telah ditetapkan lama penyelesaiannya untuk setiap jenis perizinan atau permohonan tidak lebih dari satu minggu, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam ketentuan waktu pelayanan. Informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus setiap perizinan kurang terperinci. Dengan adanya kondisi-kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan perizinan bagi masyarakat belum dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008:36).

Untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan perizinan di Cilacap yang belum sesuai dengan pelaksanaannya, pemerintah daerah Cilacap berupaya melakukan peningkatan dan pengoptimalan pelayanan publik khususnya di bidang perizinan. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Pada pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan biasanya tidak sesuai dengan biaya yang resmi yang diumumkan, waktu penyelesaiannya pun

biasanya tidak jelas, tergantung dari kerajinan masyarakat memantau perizinan yang diurusnya dan jumlah biaya yang dikeluarkan.

2. Lambannya kinerja pelayanan birokrasi pada lamanya penyelesaian perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap.
3. Pelaksanaan pelayanan perizinan dari segi prosedur pelayanan belum optimal.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Cilacap.
5. Masih terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam proses perizinan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka pembatasan masalah perlu dilakukan. Mengingat keterbatasan kemampuan, waktu, dan biaya dari peneliti maka penelitian ini difokuskan pada tiga persoalan pokok dari identifikasi masalah diatas yaitu:

1. Pelaksanaan perizinan yang dilakukan oleh dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam proses perizinan.

3. Upaya-upaya yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi pada proses perizinan tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan proses perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap untuk menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi pada proses perizinan tersebut?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan proses perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap.

2. Untuk mendeskripsikan berbagai hambatan yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam proses perizinan.
3. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam proses perizinan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Jurusan PKnH

Penelitian ini dapat menjadi bahan ajar berpikir kritis pembelajaran birokrasi dalam sistem pemerintahan di Indonesia, dapat menambah informasi bagi calon guru PKn berkaitan dengan ilmu hukum administrasi Negara.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai Pelayanan Publik khususnya pelayanan publik dalam bidang pelayanan administratif dan sebagai sarana menerapkan teori dalam bidang Hukum Administrasi

Negara tentang aparat administrasi negara dalam menjalankan wewenangnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Memberi gambaran kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Cilacap.

b. Bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dengan sistem dan prosedur kerja.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam terjun langsung ke lapangan dalam penelitian yang dapat dijadikan bekal untuk mengembangkan kemampuan menjadi guru profesional.

G. Batasan Istilah

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan administratif yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam bidang pelayanan perizinan.

2. Izin yang dimaksud dalam pelayanan perizinan di sini adalah suatu dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Cilacap berdasarkan peraturan daerah atau perundang-undangan yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau perizinan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha kegiatan tertentu. Dalam hal ini izin yang diteliti di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap meliputi izin mendirikan bangunan, izin reklame, izin lokasi, surat izin usaha perdagangan, dan izin gangguan.
3. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap merupakan dinas yang ada di Kabupaten Cilacap yang menangani pelayanan publik terutama pelayanan administratif di bidang perizinan.
4. Jadi yang dimaksud dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)” adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam memberikan pelayanan

dalam proses pengurusan perizinan di Kabupaten Cilacap, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.